



**ИНСТИТУТ ДРУЖБЫ  
НАРОДОВ КAVKAZA**

1996

**ИНСТИТУТ ДРУЖБЫ НАРОДОВ КAVKAZA**

частное образовательное учреждение  
высшего образования

355008 г. Ставрополь, пр-т. Карла Маркса, 7

+7 (8652) 28-25-00

+7 (8652) 28-03-46

idnk@mail.ru | www.idnk.ru

Утверждаю  
проректор по учебно-методической  
работе

  
Е.В. Давыдова  
«28» июня 2021г.

### **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ Б1.О.10 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ**

Направление подготовки 43.03.01 СЕРВИС

Направленность (профиль) программы: Социально-культурный сервис

Квалификация выпускника: Бакалавр

Форма обучения: очная

Год начала подготовки – 2021

Разработана

доцент кафедры социально-культурного сервиса  
и туризма

 Е.Н. Балашова

Согласована

зав. выпускающей кафедрой

 Е.Н. Балашова

Рекомендована

на заседании кафедры социально-культурного  
сервиса и туризма

от «28» июня 2021г.

протокол № 10

Зав. кафедрой  Е.Н. Балашова

Одобрена

на заседании учебно-методической  
комиссии ИДНК

от «28» июня 2021г.

протокол № 10

Председатель УМК

 ФИО

Ставрополь, 2021

## 1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 1.1 Цель учебной дисциплины Сервисная деятельность:

- изучение основ сервисной деятельности

### 1.2. Задачи:

- формирование умения анализировать и прогнозировать деятельность предприятия сферы сервиса;  
- овладение основными подходами к пониманию и взаимодействию исполнителя и потребителя в процессе обслуживания.

## 2. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОСНОВНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

Освоение дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

### Соотношение результатов изучения дисциплины результатам освоения ОПОП

Результаты освоения ОПОП (компетенции)	Результаты изучения дисциплины Обучающийся должен:	Знать, Уметь, Владеть
<b>ОПК-2</b> готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	<b>Знать:</b>	
	- содержание понятий сервисной деятельности;	<b>З<sub>1</sub></b>
	<b>Уметь:</b>	
	- применять полученные знания в области сервисной деятельности;	<b>У<sub>1</sub></b>
<b>ОПК-3</b> готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя	<b>Знать:</b>	
	- социальную и экономическую значимость сферы сервиса;	<b>З<sub>2</sub></b>
	<b>Уметь:</b>	
	- анализировать и прогнозировать деятельность предприятия сферы сервиса;	<b>У<sub>2</sub></b>
<b>ПК-5</b> готовность к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса	<b>Знать:</b>	
	- содержание психологической, этической, эстетической культуры сервиса;	<b>З<sub>3</sub></b>
	<b>Уметь:</b>	
	- управлять процессом оказания услуги;	<b>У<sub>3</sub></b>
		<b>В<sub>1</sub></b>
		<b>В<sub>2</sub></b>

<b>ПК-6</b> готовность к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителя	<b>Владеть:</b>	
	- инновационными технологиями обслуживания клиентов	<b>В<sub>3</sub></b>
	<b>Знать:</b>	
	- основные подходы к пониманию и взаимодействию исполнителя и потребителя в процессе обслуживания;	<b>З<sub>4</sub></b>
<b>Уметь:</b>		
- компетентно общаться с клиентами и сотрудниками;	<b>У<sub>4</sub></b>	
<b>Владеть:</b>		
- современными сервисными технологиями в процессе предоставления услуг.	<b>В<sub>4</sub></b>	

### 3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.О.10 «Сервисная деятельность» относится к базовой части дисциплин Блока 1 ОПОП направления подготовки 43.03.01 Сервис.

### 4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ

**Распределение академических часов дисциплины по курсам и семестрам изучения**

Общая трудоемкость дисциплины составляет **6** зачетных единиц (**216** академ. часов).

Наименования видов учебной деятельности	Всего часов	
	Очная форма обучения	Заочная форма обучения
Период изучения	4 курс, 3-4 семестр	3 курс
<b>Контактная работа</b> обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий (всего), в том числе:	<b>72</b>	<b>16</b>
Лекции	36	8
Практические занятия	36	8
Лабораторные работы	-	-
<b>Самостоятельная работа</b>	<b>108</b>	<b>187</b>
Вид промежуточной аттестации – зачет, экзамен	<b>36</b>	<b>13</b>
<b>Общая трудоемкость дисциплины</b>	<b>216</b>	<b>216</b>

**5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ, СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ  
С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА  
АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ**

**5.1. Структура учебной дисциплины**

**5.1.1. Структура учебной дисциплины очная форма обучения**

Наименование тем дисциплины	Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	СР	Знать, Уметь, Владеть
2 курс, 3 семестр					
1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	4	4	-	9	З <sub>1</sub> , З <sub>3</sub> , З <sub>4</sub> , В <sub>1</sub> , В <sub>2</sub>
2. История развития сервисной деятельности	4	4	-	9	З <sub>1</sub> , З <sub>2</sub>
3. Характеристика разновидностей услуг на рынке	4	4	-	9	З <sub>1</sub> , З <sub>2</sub>
4. Государственное и региональное регулирование сервисной деятельности	6	6	-	9	З <sub>2</sub> , З <sub>3</sub> , У <sub>1</sub> , В <sub>1</sub> , В <sub>2</sub>
	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>-</b>	<b>36</b>	
2 курс, 4 семестр					
5. Сервисная деятельность как процесс предоставления услуги	4	4	-	18	У <sub>1</sub> , У <sub>2</sub> , У <sub>3</sub> , В <sub>1</sub> , В <sub>2</sub> , В <sub>3</sub>
6. Психология процесса обслуживания	4	4	-	18	У <sub>1</sub> , У <sub>2</sub> , У <sub>3</sub> , В <sub>1</sub> , В <sub>2</sub> , В <sub>3</sub>
7. Особенности обслуживания клиентов в процессе сервисной деятельности	4	4	-	18	З <sub>2</sub> , У <sub>1</sub> В <sub>1</sub> , В <sub>2</sub>
8. Инновации в сфере сервисной деятельности и управление персоналом	6	6	-	18	З <sub>2</sub> , У <sub>1</sub> В <sub>1</sub> , В <sub>2</sub>
	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>-</b>	<b>72</b>	
<b>Итого</b>	<b>36</b>	<b>36</b>	<b>-</b>	<b>108</b>	

**5.1.2. Структура учебной дисциплины заочная форма обучения**

Наименование тем дисциплины	Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	СР	Знать, Уметь, Владеть
3 курс					
1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	2	-	-	22	З <sub>1</sub> , З <sub>3</sub> , З <sub>4</sub> , В <sub>1</sub> , В <sub>2</sub>
2. История развития сервисной	2	-	-	25	З <sub>1</sub> , З <sub>2</sub>

деятельности					
3. Характеристика разновидностей услуг на рынке	-	2	-	20	З <sub>1</sub> , З <sub>2</sub>
4. Государственное и региональное регулирование сервисной деятельности	2	2	-	25	З <sub>2</sub> , З <sub>3</sub> , У <sub>1</sub> , В <sub>1</sub> , В <sub>4</sub>
5. Сервисная деятельность как процесс предоставления услуги	-	-	-	20	У <sub>1</sub> , У <sub>2</sub> , У <sub>3</sub> , В <sub>1</sub> , В <sub>2</sub> , В <sub>3</sub>
6. Психология процесса обслуживания	-	2	-	25	У <sub>1</sub> , У <sub>2</sub> , У <sub>4</sub> , В <sub>1</sub> , В <sub>2</sub> , В <sub>3</sub>
7. Особенности обслуживания клиентов в процессе сервисной деятельности	2	-	-	25	З <sub>2</sub> , У <sub>1</sub> В <sub>1</sub> , В <sub>2</sub>
8. Инновации в сфере сервисной деятельности и управление персоналом	-	2	-	25	З <sub>2</sub> , У <sub>4</sub> В <sub>1</sub> , В <sub>4</sub>
<b>Итого</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>-</b>	<b>187</b>	

Для текущего контроля успеваемости используются: устный опрос, тестирование.

## 5.2. Содержание дисциплины по темам

Наименование тем дисциплины	Содержание тем дисциплины	Знать, Уметь, Владеть
Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	1. Поведение человека как потребителя. Определение, значение, содержание поведения потребителей. 2. Сервис как особый вид деятельности и его характеристика. 3. Культурные ценности и потребительское поведение.	З <sub>1</sub> , З <sub>3</sub> , З <sub>4</sub> , В <sub>1</sub> , В <sub>2</sub>
История развития сервисной деятельности	1. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. 2. Тенденции возрастания потребления услуг в современном обществе и их причины.	З <sub>1</sub> , З <sub>2</sub>
Характеристика разновидностей услуг на рынке	1. Состав и структура сферы услуг. 2. Специфика рынка услуг. 3. Сегментация рынка потребительских услуг. 4. Понятие маркетинга сферы услуг, его структура и функции. 5. Комплексная классификация услуг.	З <sub>1</sub> , З <sub>2</sub>
Государственное и региональное регулирование сервисной	1. Регулирование сервисной деятельности на федеральном уровне.	З <sub>2</sub> , З <sub>3</sub> , У <sub>1</sub> , В <sub>1</sub> ,

деятельности	2. Проблемы региональной кадровой политики малого предпринимательства в сервисной деятельности. 3. Стандартизация в управлении качеством услуг.	В <sub>4</sub>
Сервисная деятельность как процесс предоставления услуги	1. Особенности предоставления сервисных услуг. 2. Природа и характер сервисной деятельности. 3. Особенности сферы сервиса. 4. Типология сервисных организаций. 5. Классификация видов сервисной деятельности.	У <sub>1</sub> , У <sub>2</sub> , У <sub>3</sub> , В <sub>1</sub> , В <sub>2</sub> , В <sub>3</sub>
Психология процесса обслуживания	1. Теория и практика сервиса с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания 2. Взаимоотношения специалиста и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности	У <sub>1</sub> , У <sub>2</sub> , У <sub>4</sub> , В <sub>1</sub> , В <sub>2</sub> , В <sub>3</sub>
Особенности обслуживания клиентов в процессе сервисной деятельности	1. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности. 2. Особенности организации послепродажного обслуживания. 3. Жалобы и конфликты при обслуживании.	З <sub>2</sub> , У <sub>1</sub> В <sub>1</sub> , В <sub>2</sub>
Инновации в сфере сервисной деятельности и управление персоналом	1. Инновационный менеджмент в сервисной деятельности. 2. Франчайзинг как форма организации малого бизнеса в сервисной деятельности. 3. Инновационные технологии в сервисном обслуживании	З <sub>2</sub> , У <sub>4</sub> В <sub>1</sub> , В <sub>4</sub>

## Планы практических и лабораторных занятий

### Практическое занятие 1

#### Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека

##### Вопросы для обсуждения:

1. Поведение человека как потребителя. Определение, значение, содержание поведения потребителей.
2. Сервис как особый вид деятельности и его характеристика.
3. Культурные ценности и потребительское поведение.

**Образовательные технологии:** практическое занятие с использованием мультимедиа технологий.

##### Формы текущего контроля знаний и освоенных компетенций:

Устный опрос, тестирование

### Практическое занятие 2

## **История развития сервисной деятельности**

### **Вопросы для обсуждения:**

1. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.
2. Тенденции возрастания потребления услуг в современном обществе и их причины.

**Образовательные технологии:** практическое занятие с использованием мультимедиа технологий.

### **Формы текущего контроля знаний и освоенных компетенций:**

Устный опрос, тестирование.

## **Практическое занятие 3**

### **Характеристика разновидностей услуг на рынке**

### **Вопросы для обсуждения:**

1. Состав и структура сферы услуг.
2. Специфика рынка услуг.
3. Сегментация рынка потребительских услуг.
4. Понятие маркетинга сферы услуг, его структура и функции.
5. Комплексная классификация услуг.

**Образовательные технологии:** практическое занятие с использованием мультимедиа технологий.

### **Формы текущего контроля знаний и освоенных компетенций:**

Устный опрос, тестирование

## **Практическое занятие 4**

### **Государственное и региональное регулирование сервисной деятельности**

### **Вопросы для обсуждения:**

1. Регулирование сервисной деятельности на федеральном уровне.
2. Проблемы региональной кадровой политики малого предпринимательства в сервисной деятельности.
3. Стандартизация в управлении качеством услуг.

**Образовательные технологии:** практическое занятие с использованием мультимедиа технологий.

### **Формы текущего контроля знаний и освоенных компетенций:**

Устный опрос, тестирование

## **Практическое занятие 5**

### **Сервисная деятельность как процесс предоставления услуги**

### **Вопросы для обсуждения:**

1. Особенности предоставления сервисных услуг.
2. Природа и характер сервисной деятельности.

3. Особенности сферы сервиса.
4. Типология сервисных организаций.
5. Классификация видов сервисной деятельности.

**Образовательные технологии:** практическое занятие с использованием мультимедиа технологий.

**Формы текущего контроля знаний и освоенных компетенций:**  
Устный опрос, тестирование

### **Практическое занятие 6 Психология процесса обслуживания**

**Вопросы для обсуждения:**

1. Теория и практика сервиса с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания
2. Взаимоотношения специалиста и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности

**Образовательные технологии:** практическое занятие с использованием мультимедиа технологий.

**Формы текущего контроля знаний и освоенных компетенций:**  
Устный опрос, тестирование

### **Практическое занятие 7 Особенности обслуживания клиентов в процессе сервисной деятельности**

**Вопросы для обсуждения:**

1. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности.
2. Особенности организации послепродажного обслуживания.
3. Жалобы и конфликты при обслуживании.

**Образовательные технологии:** практическое занятие с использованием мультимедиа технологий.

**Формы текущего контроля знаний и освоенных компетенций:**  
Устный опрос, тестирование

### **Практическое занятие 8 Инновации в сфере сервисной деятельности и управление персоналом**

**Вопросы для обсуждения:**

1. Инновационный менеджмент в сервисной деятельности.
2. Франчайзинг как форма организации малого бизнеса в сервисной деятельности.
3. Инновационные технологии в сервисном обслуживании

**Образовательные технологии:** практическое занятие с использованием мультимедиа технологий.

**Формы текущего контроля знаний и освоенных компетенций:**

Устный опрос, тестирование

**6. СОДЕРЖАНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Содержание заданий, выносимых на СР	Кол-во часов очная форма	Кол-во часов заочная форма	Форма контроля	Знать, Уметь, Владеть
Период изучения	4 курс, 3-4 семестр	3 курс		
Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	9	22	Подготовка к устному опросу на практическом занятии. Подготовка к тестированию.	З <sub>1</sub> , З <sub>3</sub> , З <sub>4</sub> , В <sub>1</sub> , В <sub>2</sub>
История развития сервисной деятельности	9	25	Подготовка к устному опросу на практическом занятии. Подготовка к тестированию.	З <sub>1</sub> , З <sub>2</sub>
Характеристика разновидностей услуг на рынке	9	20	Подготовка к устному опросу на практическом занятии. Подготовка к тестированию.	З <sub>1</sub> , З <sub>2</sub>
Государственное и региональное регулирование сервисной деятельности	9	25	Подготовка к устному опросу на практическом занятии. Подготовка к тестированию.	З <sub>2</sub> , З <sub>3</sub> , У <sub>1</sub> , В <sub>1</sub> , В <sub>4</sub>
Сервисная деятельность как процесс предоставления услуги	18	20	Подготовка к устному опросу на практическом занятии. Подготовка к тестированию.	У <sub>1</sub> , У <sub>2</sub> , У <sub>3</sub> , В <sub>1</sub> , В <sub>2</sub> , В <sub>3</sub>
Психология процесса обслуживания	18	25	Подготовка к устному опросу на практическом занятии. Подготовка к тестированию.	У <sub>1</sub> , У <sub>2</sub> , У <sub>4</sub> , В <sub>1</sub> , В <sub>2</sub> , В <sub>3</sub>
Особенности обслуживания клиентов в процессе сервисной деятельности	18	25	Подготовка к устному опросу на практическом занятии. Подготовка к тестированию.	З <sub>2</sub> , У <sub>1</sub> , В <sub>1</sub> , В <sub>2</sub>
Инновации в сфере сервисной деятельности и управление персоналом	18	25	Подготовка к устному опросу на практическом занятии.	З <sub>2</sub> , У <sub>4</sub> , В <sub>1</sub> , В <sub>4</sub>

			Подготовка к тестированию.	
<b>Всего</b>	<b>108</b>	<b>187</b>		

### **Задания для самостоятельной работы студентов**

#### **Тема 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека**

##### **Задания для самостоятельной работы студентов:**

1. Поведение человека как потребителя. Определение, значение, содержание поведения потребителей.
2. Сервис как особый вид деятельности и его характеристика.
3. Культурные ценности и потребительское поведение.

#### **Тема 2. История развития сервисной деятельности**

##### **Задания для самостоятельной работы студентов:**

1. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.
2. Тенденции возрастания потребления услуг в современном обществе и их причины.

#### **Тема 3. Характеристика разновидностей услуг на рынке**

##### **Задания для самостоятельной работы студентов:**

1. Состав и структура сферы услуг.
2. Специфика рынка услуг.
3. Сегментация рынка потребительских услуг.
4. Понятие маркетинга сферы услуг, его структура и функции.
5. Комплексная классификация услуг.

#### **Тема 4. Государственное и региональное регулирование сервисной деятельности**

##### **Задания для самостоятельной работы студентов:**

1. Регулирование сервисной деятельности на федеральном уровне.
2. Проблемы региональной кадровой политики малого предпринимательства в сервисной деятельности.
3. Стандартизация в управлении качеством услуг.

#### **Тема 5. Сервисная деятельность как процесс предоставления услуги**

##### **Задания для самостоятельной работы студентов:**

1. Особенности предоставления сервисных услуг.
2. Природа и характер сервисной деятельности.
3. Особенности сферы сервиса.
4. Типология сервисных организаций.
5. Классификация видов сервисной деятельности.

## **Тема 6. Психология процесса обслуживания**

### **Задания для самостоятельной работы студентов:**

1. Теория и практика сервиса с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания
2. Взаимоотношения специалиста и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности

## **Тема 7. Особенности обслуживания клиентов в процессе сервисной деятельности**

### **Задания для самостоятельной работы студентов:**

1. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности.
2. Особенности организации послепродажного обслуживания.
3. Жалобы и конфликты при обслуживании.

## **Тема 8. Инновации в сфере сервисной деятельности и управление персоналом**

### **Задания для самостоятельной работы студентов:**

1. Инновационный менеджмент в сервисной деятельности.
2. Франчайзинг как форма организации малого бизнеса в сервисной деятельности.
3. Инновационные технологии в сервисном обслуживании

## **7. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Оценка знаний обучающихся проводится в форме текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

### **7.1. Текущий контроль знаний обучающихся**

#### **7.1.1. Формы текущего контроля успеваемости обучающихся**

Оценивание знаний, умений и навыков по учебной дисциплине «Сервисная деятельность» осуществляется посредством использования следующих видов оценочных средств:

- опросы: устный, письменный, в том числе блиц-опрос (не более 15 минут)
- решение заданий в тестовой форме

#### **Опросы**

Устные опросы проводятся во время практических занятий и возможны при проведении зачета в качестве дополнительного испытания при недостаточности результатов тестирования и решения задачи. Вопросы опроса не должны выходить за рамки объявленной для данного занятия темы. Устные опросы необходимо строить так, чтобы вовлечь в тему обсуждения максимальное количество обучающихся в группе, проводить параллели с уже пройденным учебным материалом данной дисциплины и смежными курсами, находить удачные примеры из современной действительности, что увеличивает эффективность усвоения материала на ассоциациях.

Основные вопросы для устного опроса доводятся до сведения студентов на предыдущем практическом занятии.

Письменные блиц-опросы позволяют проверить уровень подготовки к практическому занятию всех обучающихся в группе, при этом оставляя достаточно учебного времени для иных форм педагогической деятельности в рамках данного занятия. Письменный блиц-опрос проводится без предупреждения, что стимулирует обучающихся к систематической подготовке к занятиям. Вопросы для опроса готовятся заранее, формулируются узко, дабы обучающийся имел объективную возможность полноценно его осветить за отведенное время (10-15 мин.).

Письменные опросы целесообразно применять в целях проверки усвояемости значительного объема учебного материала, например, во время проведения зачета, когда необходимо проверить знания студентов по всему курсу.

При оценке опросов анализу подлежат точность формулировок, связность изложения материала, обоснованность суждений, опора на действующее семейное законодательство.

### **Решение заданий в тестовой форме**

Проводится три раза в течение изучения дисциплины (семестр), с использованием персональных компьютеров и программного обеспечения. Не менее, чем за 2 недели до проведения тестирования, преподаватель должен передать задания в тестовой форме с отмеченными правильными ответами системному администратору для введения заданий в тестовую компьютерную оболочку, а также определить критерии оценки.

Не менее, чем за 1 неделю до тестирования, преподаватель должен определить студентам исходные данные для подготовки к тестированию: назвать разделы (темы, вопросы), по которым будут задания в тестовой форме, нормативные правовые акты и теоретические источники (с точным указанием разделов, тем, статей) для подготовки.

На тестировании студенту отводится по 2 минуты на каждое задание. Набор заданий для студента определяется компьютерной программой из базы тестовых заданий путем случайной выборки. По завершении тестирования студент может еще раз проверить все свои ответы на задания и при необходимости внести корректировки. Определение оценки за выполненное студентом тестовое задание, осуществляется самой компьютерной программой, а результат выдается немедленно по завершении тестирования. При проведении тестирования не разрешается пользоваться конспектами лекций, учебниками, законами и иными нормативными актами.

### **7.1.2. Типовые и контрольные задания, необходимые для оценки знаний, умений и навыков обучающихся**

#### **7.1.2.1 Примерные тестовые задания для текущего контроля успеваемости**

1. Какие три ключевых понятия используются при определении сервиса:
  - a) опрос, профессионализм, качество;
  - b) услуга, спрос, специалист;
  - c) деятельность, потребность и услуга.
  
2. Какие главные формы человеческой деятельности положены в основу классификации сервисной деятельности:
  - a) исследовательская;
  - b) потребительская (пользовательская);
  - c) ценностно-ориентационная.
  
3. К основным услугам в гостиничном бизнесе не относится:

- a) бронирование номеров;
  - b) прием и размещение;
  - c) расчет при выезде.
4. К направлению коммуникативной сервисной деятельности можно отнести:
- a) рекламные услуги;
  - b) организацию конференций, выставок, переговоров, общения в Интернете;
  - c) психодиагностику.
5. Факторы, не влияющие на развитие сервисной деятельности:
- a) уровень развития экономики и хозяйственная система;
  - b) мораль и культурные традиции, сложившиеся в данном обществе;
  - c) общественные структуры: политические партии.
6. В чем заключается неосвязаемость услуги:
- a) процесс предоставления и потребления услуг протекает одновременно, и потребители являются непосредственными участниками этого процесса;
  - b) услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит;
  - c) они во многом зависят от квалификации работника, его индивидуально-личностных черт и настроения.
7. Состояние человека, складывающееся на основе противоречия между имеющимся и необходимым (или тем, что кажется человеку необходимым) и побуждающее его к деятельности по устранению данного противоречия, это:
- a) спрос;
  - b) потребность;
  - c) мотивация.
8. Отличительными особенностями услуг являются:
- a) неразрывность производства и потребления услуги;
  - b) несохраняемость услуг;
  - c) незабываемость услуг.
9. Под методом или формой обслуживания следует понимать:
- a) определенный способ предоставления услуг заказчику;
  - b) предоставление информации клиенту;
  - c) оказание услуги клиенту.
10. Сервисная деятельность – это:
- a) активность людей, вступающих в специфические взаимодействия по реализации общественных, групповых и индивидуальных услуг;
  - b) управление предприятием сферы сервиса (например, автосервисом, банком);
  - c) продукт труда, полезный эффект которого выступает в форме товара.
11. Услуга обладает следующими качествами:
- a) способность к хранению и транспортировке;
  - b) неотделимость от своего источника;
  - c) неизменностью качества.

12. К некоммерческим услугам относят:
- a) услуги предприятий туризма и отдыха;
  - b) услуги организаций общественного питания;
  - c) услуги благотворительных фондов.
13. Целью сервисной деятельности является:
- a) удовлетворение человеческих потребностей;
  - b) исследование рынка услуг;
  - c) производство услуг.
14. Контактной зоной не является:
- a) зона ремонта бытовой техники;
  - b) рабочее место парикмахера;
  - c) рабочее место стоматолога.
15. Получение услуги без личного взаимодействия с исполнителем услуги называют:
- a) бесконтактным;
  - b) формальным;
  - c) бесплатным.
16. Физические потребности это потребности в:
- a) в общественной деятельности,
  - b) во сне;
  - c) в творческой деятельности.
17. Методы удовлетворения сферой сервиса человеческих потребностей:
- a) бесконтактное обслуживание;
  - b) фирменное обслуживание;
  - c) неформальное обслуживание.
18. Процесс принятия решения потребителем состоит из следующих стадий:
- a) поиск информации, осознание проблемы, оценка вариантов, решение о покупке.
  - b) осознание проблемы, поиск информации, оценка вариантов, решение о покупке, реакция на покупку.
  - c) реакция на покупку, поиск информации, осознание проблемы, решение о покупке, реакция на покупку.
19. Франчайзинг это:
- a) компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества продукции, первоначальный взнос и процент от валовой прибыли.;
  - b) компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества;
  - c) компания-владелец известной торговой марки продает торговую марку другой компании.

20. Внешние факторы, влияющие на покупательское поведение:

- a) социальный статус;
- b) выгода;
- c) мотив.

#### **7.1.2.2. Примерные варианты для контрольных работ заочной формы обучения**

1. История развития сервисной деятельности.
2. Тенденции возрастания потребления услуг в современном обществе и их причины.
3. Культурные ценности и потребительское поведение.
4. Потребность и ее значение в развитии сервиса.
5. Классификация потребностей.
6. Методы деятельности в сфере удовлетворения потребностей
7. Состав и структура сферы услуг.
8. Специфика рынка услуг.
9. Понятие маркетинга сферы услуг, его структура и функции.
10. Классификация услуг по отраслевому принципу.
11. Сфера бытового обслуживания населения.
12. Характеристика досуговых услуг.

#### **7.1.2.3. Примерная тематика рефератов**

1. История развития сервисной деятельности.
2. Тенденции возрастания потребления услуг в современном обществе и их причины.
3. Культурные ценности и потребительское поведение.
4. Потребность и ее значение в развитии сервиса.
5. Классификация потребностей.
6. Методы деятельности в сфере удовлетворения потребностей
7. Состав и структура сферы услуг.
8. Специфика рынка услуг.
9. Понятие маркетинга сферы услуг, его структура и функции.
10. Классификация услуг по отраслевому принципу.
11. Сфера бытового обслуживания населения.
12. Характеристика досуговых услуг.
13. Сервисная деятельность гостиничного бизнеса.
14. Туризм – сфера сервисной деятельности.
15. Экскурсионный сервис.
16. Особенности предоставления сервисных услуг.

#### **Критерии оценки при проведении опроса по дисциплине**

Оценка за ответ	Критерии
Отлично	Выставляется обучающемуся, если: - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; - исчерпывающее, последовательно, четко и логически излагает теоретический материал; - свободно справляется с решением задач, вопросами и другими видами задач; - использует в ответе дополнительный материал; - все задания, предусмотренные учебной программой выполнены;

	<p>-анализирует полученные результаты;</p> <p>- проявляет самостоятельность при выполнении практических заданий.</p>
Хорошо	<p>Выставляется обучающемуся, если:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- теоретическое содержание курса освоено полностью;</li> <li>- необходимые практические компетенции в основном сформированы;</li> <li>- все предусмотренные учебной программой обучения практические задания выполнены, но в них имеются ошибки и неточности;</li> <li>- при ответе на поставленный вопрос студент не отвечает аргументировано и полно.</li> <li>- знает твердо лекционный материал, грамотно и по существу отвечает на основные понятия.</li> </ul>
Удовлетворительно	<p>Выставляет обучающемуся, если:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- теоретическое содержание курса освоено частично, но проблемы не носят существенного характера;</li> <li>- большинство предусмотренных учебной программой заданий выполнено, но допускаются не точности в определении формулировки;</li> <li>- наблюдается нарушение логической последовательности.</li> </ul>
Неудовлетворительно	<p>Выставляет обучающемуся, если:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- не знает значительной части программного материала;</li> <li>- допускает существенные ошибки;</li> <li>- неуверенно выполняет практические задания;</li> <li>- так же не сформированы практические компетенции;</li> <li>- отказ от ответа или отсутствие ответа.</li> </ul>

**Критерии оценки письменных ответов, при написании контрольных работ по дисциплине**

Оценка за ответ	Характеристика ответа
Отлично	<p>Ответы на поставленные вопросы излагаются логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений. Делаются обоснованные выводы. Демонстрируются глубокие знания нормативно-правовых документов, регламентирующих профессиональную деятельность. Соблюдаются нормы литературной речи. Оценка “отлично” предполагает глубокое знание всех теории, понимание всех явлений и процессов, умение грамотно оперировать научными категориями. Ответ обучающегося на каждый вопрос должен быть развернутым, уверенным, содержать достаточно четкие формулировки, подтверждаться графиками, цифрами или фактическими примерами. Такой ответ должен продемонстрировать знание материала лекций, базового учебника и дополнительной литературы. Оценка “отлично” выставляется только при полных ответах на все основные и дополнительные вопросы.</p> <p>Оценка 5 (“отлично”) ставится обучающимся, которые при ответе:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• обнаруживают всестороннее систематическое и глубокое знание программного материала;</li> <li>• демонстрируют знание современной учебной и научной литературы;</li> <li>• способны творчески применять знание теории к решению профессиональных задач;</li> <li>• владеют понятийным аппаратом;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• демонстрируют способность к анализу и сопоставлению различных подходов к решению заявленной в билете проблематики;</li> <li>• подтверждают теоретические постулаты примерами из психологической практики.</li> </ul>
Хорошо	<p>Ответы на поставленные вопросы излагаются систематизировано и последовательно. Материал излагается уверенно. Демонстрируется умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер. Соблюдаются нормы литературной речи. Оценка “хорошо” ставится обучающемуся за правильные ответы на вопросы, знание основных характеристик раскрываемых категорий в рамках рекомендованного учебниками и положений, данных на лекциях. Обязательно понимание взаимосвязей между явлениями и процессами, знание основных закономерностей.</p> <p>Оценка 4 (“хорошо”) ставится обучающимся, которые при ответе:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• обнаруживают твёрдое знание программного материала;</li> <li>• усвоили основную и наиболее значимую дополнительную литературу;</li> <li>• способны применять знание теории к решению задач профессионального характера;</li> <li>• допускают отдельные погрешности и неточности при ответе.</li> </ul>
Удовлетворительно	<p>Допускаются нарушения в последовательности изложения. Демонстрируются поверхностные знания вопроса. Имеются затруднения с выводами. Допускаются нарушения норм литературной речи.</p> <p>Оценка “удовлетворительно” предполагает ответ только в рамках лекционного курса, который показывает знание сущности основных категорий психологической науки. Как правило, такой ответ краток, приводимые формулировки являются недостаточно четкими, нечетки, в ответах допускаются неточности. Положительная оценка может быть поставлена при условии понимания студентом сущности основных категорий по рассматриваемому и дополнительным вопросам.</p>
Неудовлетворительно	<p>Материал излагается непоследовательно, сбивчиво, не представляет определенной системы знаний. Имеются заметные нарушения норм литературной речи.</p> <p>Оценка “неудовлетворительно” предполагает, что студент не разобрался с основными вопросами изученных в процессе обучения курсов, не понимает сущности процессов и явлений, не может ответить на простые вопросы типа “что это такое?” и “почему существует это явление?”. Оценка 2 (“неудовлетворительно”) ставится обучающимся, которые при ответе:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• обнаруживают значительные пробелы в знаниях основного программного материала;</li> <li>• допускают принципиальные ошибки в ответе на вопросы поставленные в задании;</li> <li>• демонстрируют незнание теории и практики психологии;</li> </ul>

#### **Критерии оценки написания и представления реферата обучающимся**

Оценка за ответ	Критерии
	оценивается доклад, в котором соблюдены следующие

Отлично	требования: обоснована актуальность избранной темы; полно и четко представлены основные теоретические понятия; проведен глубокий анализ теоретических и практических исследований по проблеме; продемонстрировано знание методологических основ изучаемой проблемы; показана осведомленность о новейших исследованиях в данной отрасли (по материалам научной периодики); уместно и точно использованы различные иллюстративные приемы – примеры, схемы, таблицы и т. д.; показано знание межпредметных связей; работа написана с использованием терминов современной науки, хорошим русским языком, соблюдена логическая стройность работы; соблюдены все требования к оформлению доклада.
Хорошо	оценивается доклад, в которой: в целом раскрыта актуальность темы; в основном представлен обзор основной литературы по данной проблеме; недостаточно использованы последние публикации по данному вопросу; выводы сформулированы недостаточно полно; собственная точка зрения отсутствует или недостаточно аргументирована; в изложении преобладает описательный характер
Удовлетворительно	выставляется при условии: изложение носит исключительно описательный, компилятивный характер; библиография ограничена; изложение отличается слабой аргументацией; работа не выстроена логически; недостаточно используется научная терминология; выводы тривиальны; имеются существенные недостатки в оформлении.
Неудовлетворительно	выставляется если большинство изложенных требований к докладу не соблюдено, то он не засчитывается.

#### **Критерии оценки образовательных достижений для тестовых материалов**

<b>Коэффициент К (%)</b>	<b>Оценка</b>	<b>Критерии оценки</b>
Свыше 80% правильных ответов	«отлично»	Глубокое познание в освоенном материале
Свыше 70% правильных ответов	«хорошо»	Материал освоен полностью, без существенных ошибок
Свыше 50% правильных ответов	«удовлетворительно»	Материал освоен не полностью, имеются значительные пробелы в знаниях
Менее 50% правильных ответов	«неудовлетворительно»	Материал не освоен, знания обучающегося ниже базового уровня

### **7.2. Промежуточная аттестация**

#### **7.2.1. Формы промежуточной аттестации успеваемости обучающихся**

Промежуточная аттестация по дисциплине «Сервисная деятельность» завершает изучение курса и проходит в виде зачета в 3 семестре и экзамена во 4 семестре.

Зачет проводится после завершения теоретического или практического изучения материала по изучаемой дисциплине.

Целью зачета является: оценка профессиональной подготовленности обучающегося к самостоятельной работе; инициативность в работе, наблюдательность, умение использовать теоретические знания в профессиональной деятельности; умение квалифицированно выполнять этапы учебного процесса.

При систематической работе обучающегося в течение всего семестра (посещение всех обязательных аудиторных занятий, регулярное изучение лекционного материала, успешное выполнение в установленные сроки аудиторных и домашних заданий, самостоятельных и контрольных работ, активное участие в семинарах и т.д.) преподавателю предоставляется право выставлять отметку о зачете без опроса обучающегося.

Зачет проводится в устной форме. Преподаватель выбирает из списка вопросов по два вопроса и объявляет обучающемуся их номера. Обучающемуся дается 10-15 минут на подготовку, после чего он приступает к ответу. Студенты, имеющие неудовлетворительные оценки по отдельным занятиям, отвечают, кроме основных вопросов, еще по дополнительному вопросу по данному разделу.

Экзамен проводится согласно расписанию зачетно-экзаменационной сессии. До экзамена не допускаются обучающиеся, не сдавшие хотя бы одну из двух текущих аттестаций (тестирований). Экзамен может быть выставлен автоматически, по результатам текущих контролей и достижений, продемонстрированных обучающимся на практических занятиях. Фамилии обучающихся, получивших экзамен автоматически, объявляются в день проведения экзамена, до начала промежуточного испытания. Все обучающиеся группы размещаются в аудитории, по одному человеку за столом.

Проведение экзамена может состоять из двух этапов:

1. Ответ на вопросы, указанные в билете
2. Тестирование либо решение практических задач

Состав испытания определяется преподавателем самостоятельно исходя из уровня подготовки обучающихся, продемонстрированного на текущей аттестации и практических занятиях.

Независимо от результата первого этапа преподаватель допускает обучающегося до прохождения второго этапа экзамена. Только по итогам всех этапов и результатам текущей успеваемости выставляется итоговая отметка.

Итог каждого этапа испытания фиксируется преподавателем. Оценивание проводится по методике, описанной выше для оценки тестирования и решения задач. Преподаватель вправе повысить получившееся значение, основываясь на результатах текущей успеваемости обучающегося и его работы на практических занятиях. Результаты прохождения экзамена объявляются всей группе.

В случае неудовлетворительного результата экзаменационного испытания начальником учебного отдела назначается день и время повторной сдачи экзамена по дисциплине.

---

---

## «ЧОУ ВО ИНСТИТУТ ДРУЖБЫ НАРОДОВ КAVKAZA»

---

---

### ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1

**дисциплина:** «Сервисная деятельность»

**экзамен по направлению 43.03.01 Сервис**

Утвержден на заседании кафедры, протокол № \_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2021 г.

1. Определение понятия потребности через анализ мира с помощью философских категорий.
2. Структура бытового обслуживания. Учет природных и социальных факторов в структуре обслуживания человеческих потребностей..
3. Тестовое задание

Экзаменатор \_\_\_\_\_

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_

### **Решение практических задач**

Решение практических задач осуществляется с целью проверки уровня навыков (владений) обучающегося по применению норм права для разрешения конкретных жизненных конфликтов, коллизий.

Обучающемуся объявляется условие задачи, решение которой он излагает устно. Длительность решения задачи – 10 минут.

Эффективным интерактивным способом решения задач является сопоставления результатов разрешения одного задания двумя и более малыми группами обучающихся.

Задачи, требующие изучения значительного объема нормативного или правоприменительного материала, необходимо относить на самостоятельную работу обучающихся, с непременным разбором результатов во время практических занятий. В данном случае решение практических задач с глубоким обоснованием должно представляться на проверку в письменном виде.

При оценке решения задач анализируется понимание обучающимся конкретной ситуации.

### **7.2.1 Примерные вопросы для промежуточной аттестации по дисциплине**

Примерные вопросы к зачету	Знать, Уметь, Владеть
1. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.	З <sub>1</sub> , З <sub>3</sub> В <sub>1</sub> , В <sub>2</sub>
2. История развития сервисной деятельности.	З <sub>1</sub> , З <sub>4</sub>
3. Значение и содержание поведения потребителей.	З <sub>1</sub> , З <sub>2</sub>
4. Сервис как особый вид деятельности и его характеристика.	З <sub>2</sub> , З <sub>3</sub> , У <sub>1</sub> , В <sub>1</sub> , В <sub>2</sub>
5. Тенденции возрастания потребления услуг в современном обществе и их причины.	З <sub>1</sub> , З <sub>2</sub>
6. Культурные ценности и потребительское поведение.	З <sub>4</sub> , У <sub>1</sub> , В <sub>1</sub> , В <sub>3</sub>
7. Потребность и ее значение в развитии сервиса.	З <sub>1</sub> , З <sub>3</sub> В <sub>1</sub> , В <sub>2</sub>
8. Классификация потребностей.	З <sub>1</sub> , З <sub>4</sub>
9. Методы деятельности в сфере удовлетворения потребностей	З <sub>2</sub> , З <sub>3</sub> , У <sub>4</sub> , В <sub>1</sub> , В <sub>4</sub>
10. Состав и структура сферы услуг.	У <sub>1</sub> , У <sub>2</sub> В <sub>1</sub> , В <sub>2</sub>
11. Специфика рынка услуг.	З <sub>2</sub> , У <sub>1</sub> , В <sub>2</sub> , В <sub>3</sub>
12. Сегментация рынка потребительских услуг.	З <sub>1</sub> , З <sub>3</sub> В <sub>1</sub> , В <sub>2</sub>

13. Понятие маркетинга сферы услуг, его структура и функции.	З <sub>2</sub> , З <sub>4</sub> , У <sub>4</sub> , В <sub>1</sub> , В <sub>4</sub>
14. Классификация услуг по отраслевому принципу.	У <sub>1</sub> , У <sub>2</sub> , В <sub>1</sub> , В <sub>2</sub>
15. Сфера бытового обслуживания населения.	З <sub>2</sub> , У <sub>3</sub> , В <sub>1</sub> , В <sub>3</sub>
16. Характеристика досуговых услуг.	З <sub>1</sub> , З <sub>3</sub> , В <sub>1</sub> , В <sub>2</sub>
17. Сервисная деятельность гостиничного бизнеса.	З <sub>2</sub> , З <sub>3</sub> , У <sub>3</sub> , В <sub>1</sub> , В <sub>3</sub>
18. Туризм – сфера сервисной деятельности.	У <sub>1</sub> , У <sub>3</sub> , В <sub>2</sub> , В <sub>3</sub>
19. Экскурсионный сервис.	З <sub>1</sub> , З <sub>2</sub>
20. Особенности предоставления сервисных услуг.	З <sub>4</sub> , У <sub>4</sub> , В <sub>2</sub> , В <sub>4</sub>

<b>Примерные вопросы к экзамену</b>	
1. Поведение человека как потребителя.	З <sub>1</sub> , З <sub>3</sub> , З <sub>4</sub> , В <sub>1</sub> , В <sub>2</sub>
2. Определение, значение, содержание поведения потребителей.	З <sub>1</sub> , З <sub>3</sub> , З <sub>4</sub> , В <sub>1</sub> , В <sub>2</sub>
3. Сервис как особый вид деятельности и его характеристика.	З <sub>1</sub> , З <sub>3</sub> , З <sub>4</sub> , В <sub>1</sub> , В <sub>2</sub>
4. Культурные ценности и потребительское поведение.	З <sub>1</sub> , З <sub>3</sub> , З <sub>4</sub> , В <sub>1</sub> , В <sub>2</sub>
5. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.	З <sub>1</sub> , З <sub>2</sub>
6. Тенденции возрастания потребления услуг в современном обществе и их причины.	З <sub>1</sub> , З <sub>2</sub>
7. Состав и структура сферы услуг.	З <sub>1</sub> , З <sub>2</sub>
8. Специфика рынка услуг.	З <sub>1</sub> , З <sub>2</sub>
9. Сегментация рынка потребительских услуг.	З <sub>1</sub> , З <sub>2</sub>
10. Понятие маркетинга сферы услуг, его структура и функции.	З <sub>1</sub> , З <sub>2</sub>
11. Комплексная классификация услуг.	З <sub>1</sub> , З <sub>2</sub>
12. Регулирование сервисной деятельности на федеральном уровне.	З <sub>2</sub> , З <sub>3</sub> , У <sub>1</sub> , В <sub>1</sub> , В <sub>4</sub>
13. Проблемы региональной кадровой политики малого предпринимательства в сервисной деятельности.	З <sub>2</sub> , З <sub>3</sub> , У <sub>1</sub> , В <sub>1</sub> , В <sub>4</sub>
14. Стандартизация в управлении качеством услуг.	З <sub>2</sub> , З <sub>3</sub> , У <sub>1</sub> , В <sub>1</sub> , В <sub>4</sub>
15. Особенности предоставления сервисных услуг.	У <sub>1</sub> , У <sub>2</sub> , У <sub>3</sub> , В <sub>1</sub> , В <sub>2</sub> , В <sub>3</sub>
16. Природа и характер сервисной деятельности.	У <sub>1</sub> , У <sub>2</sub> , У <sub>3</sub> , В <sub>1</sub> , В <sub>2</sub> , В <sub>3</sub>
17. Особенности сферы сервиса.	У <sub>1</sub> , У <sub>2</sub> , У <sub>3</sub> , В <sub>1</sub> , В <sub>2</sub> , В <sub>3</sub>
18. Типология сервисных организаций.	У <sub>1</sub> , У <sub>2</sub> , У <sub>3</sub> , В <sub>1</sub> , В <sub>2</sub> , В <sub>3</sub>
19. Классификация видов сервисной деятельности.	У <sub>1</sub> , У <sub>2</sub> , У <sub>3</sub> , В <sub>1</sub> , В <sub>2</sub> , В <sub>3</sub>
20. Теория и практика сервиса с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания	У <sub>1</sub> , У <sub>2</sub> , У <sub>4</sub> , В <sub>1</sub> , В <sub>2</sub> , В <sub>3</sub>
21. Взаимоотношения специалиста и клиента в процессе осуществления	У <sub>1</sub> , У <sub>2</sub> , У <sub>4</sub>

сервисной деятельности	B <sub>1</sub> , B <sub>2</sub> , B <sub>3</sub>
22. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности.	Z <sub>2</sub> , Y <sub>1</sub> B <sub>1</sub> , B <sub>2</sub>
23. Особенности организации послепродажного обслуживания.	Z <sub>2</sub> , Y <sub>1</sub> B <sub>1</sub> , B <sub>2</sub>
24. Жалобы и конфликты при обслуживании.	Z <sub>2</sub> , Y <sub>1</sub> B <sub>1</sub> , B <sub>2</sub>
25. Инновационный менеджмент в сервисной деятельности.	Z <sub>2</sub> , Y <sub>4</sub> B <sub>1</sub> , B <sub>4</sub>
26. Франчайзинг как форма организации малого бизнеса в сервисной деятельности.	Z <sub>2</sub> , Y <sub>4</sub> B <sub>1</sub> , B <sub>4</sub>
27. Инновационные технологии в сервисном обслуживании	Z <sub>2</sub> , Y <sub>4</sub> B <sub>1</sub> , B <sub>4</sub>

### 7.2.3. Критерии оценки для проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Оценки на зачете выставляются в системе «зачтено – не зачтено»

№ п/п	Оценка за ответ	Характеристика ответа
1.	<b>Зачтено</b>	Достаточный объем знаний в рамках изучения дисциплины. В ответе используется научная терминология. Стилистическое и логическое изложение ответа на вопрос правильное. Умеет делать выводы без существенных ошибок. Владеет инструментарием изучаемой дисциплины, умеет его использовать в решении стандартных (типовых) задач. Ориентируется в основных теориях, концепциях и направлениях по изучаемой дисциплине. Активен на практических (лабораторных) занятиях, допустимый уровень культуры исполнения заданий.
2.	<b>Не зачтено</b>	Не достаточно полный объем знаний в рамках изучения дисциплины. Цели не достигнуты. В ответе не используется научная терминология. Изложение ответа на вопрос с существенными стилистическими и логическими ошибками. Не умеет делать выводы по результатам изучения дисциплины. Слабое владение инструментарием изучаемой дисциплины, не компетентность в решении стандартных (типовых) задач. Не умеет ориентироваться в основных теориях, концепциях и направлениях по изучаемой дисциплине. Пассивность на практических (лабораторных) занятиях, низкий уровень культуры исполнения заданий. Не сформированы компетенции, умения и навыки. Отказ от ответа или отсутствие ответа.

Оценки на экзамене выставляются в соответствии с критериями

Оценка за ответ	Критерии
<b>Отлично</b>	Выставляется обучающемуся, если: - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; - исчерпывающее, последовательно, четко и логически излагает теоретический материал; - свободно справляется с решением задач, вопросами и другими видами

	<p>задач;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- использует в ответе дополнительный материал;</li> <li>- все задания, предусмотренные учебной программой выполнены;</li> <li>- анализирует полученные результаты;</li> <li>- проявляет самостоятельность при выполнении практических заданий.</li> </ul>
<b>Хорошо</b>	<p>Выставляется обучающемуся, если:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- теоретическое содержание курса освоено полностью;</li> <li>- необходимые практические компетенции в основном сформированы;</li> <li>- все предусмотренные учебной программой обучения практические задания выполнены, но в них имеются ошибки и неточности;</li> <li>- при ответе на поставленный вопрос студент не отвечает аргументировано и полно.</li> <li>- знает твердо лекционный материал, грамотно и по существу отвечает на основные понятия.</li> </ul>
<b>Удовлетворительно</b>	<p>Выставляет обучающемуся, если:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- теоретическое содержание курса освоено частично, но проблемы не носят существенного характера;</li> <li>- большинство предусмотренных учебной программой заданий выполнено, но допускаются неточности в определении формулировки;</li> <li>- наблюдается нарушение логической последовательности</li> </ul>
<b>Неудовлетворительно</b>	<p>Выставляет обучающемуся, если:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- не знает значительной части программного материала;</li> <li>- допускает существенные ошибки;</li> <li>- неуверенно выполняет практические задания;</li> <li>- так же не сформированы практические компетенции;</li> <li>- качество выполненных заданий оценено числом баллов, близким к минимальному.</li> <li>- не сформированы компетенции, умения и навыки,</li> <li>- отказ от ответа или отсутствие ответа.</li> </ul>

## **8. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **8.1. Основная литература:**

1. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л.Л. Руденко. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2020. — 208 с. — 978-5-394-01679-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75199.html>

2. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебное пособие / В.А. Фурсов [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2019. — 148 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/63244.html>

### **8.2. Дополнительная литература**

1. Карнаухова В.К. Сервисная деятельность: учеб. пособие / В.К. Карнаухова, Г.А. Краковская; под общей ред. Ю.М. Краковского. – Изд. 3-е, испр. и доп. – Ростов н/Д: Изд. центр «МарТ»; Феникс, 2020. - 254 с.

2. Свириденко Ю.П. Сервисная деятельность: учеб. пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. – М.: Альфа-М.: ИНФРА- М, 2019. - 208 с.

3. Тётушкин В.А. Сервисная деятельность. Основные понятия и современные проблемы (региональный аспект) [Электронный ресурс] : учебное пособие / В.А. Тётушкин. — Электрон. текстовые данные. — Тамбов: Тамбовский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2019. — 124 с. — 978-5-8265-1384-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/64569.html>

## **9. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ БАЗ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ ИНФОРМАЦИОННО - ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

- Электронно – библиотечная система «ЭБС «IPRbooks» <http://www.iprbookshop.ru>
- Электронно – библиотечная система Государственного бюджетного учреждения культуры Ставропольского края «Ставропольская краевая универсальная научная библиотека им. М. Ю. Лермонтова» (ГБУК «СКУНБ им. Лермонтова»). <http://www.skunb.ru>
- Информационно-правовая система «Консультант +» <http://www.consultant.ru/>
- Федеральный портал «Российское образование» <http://www.edu.ru/>
- – научная электронная библиотека – полнотекстовые журналы на русском и иностранных языках [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru)
- Минэкономразвития СК <http://minfin.ru/ru/>
- Министерство экономического развития Российской Федерации <http://economy.gov.ru/>
- Профессиональные базы данных [www.hotel-lib.ru](http://www.hotel-lib.ru) , [www.servicology.ru](http://www.servicology.ru) <http://www.rbc.ru> , <http://www.marketologi.ru>

## **10. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **10.1. Общие методические указания по изучению курса**

При изучении дисциплины «Сервисная деятельность», обучающиеся знакомятся с темами курса в соответствии с учебно-тематическим планом на лекционных и практических занятиях. Во время проведения занятий используются мультимедийные материалы; на основании пройденного теоретического материала и индивидуального изучения литературы по тематическим планам обучающиеся самостоятельно изучают указанные темы, выполняются практические задания; в качестве научно-исследовательской работы обучающиеся выполняют рефераты (и иные работы) по утвержденным или рекомендованным темам; завершающим этапом изучения программы курса является повторение и закрепление пройденного материала в виде контроля остаточных знаний, тестирования, подготовки к промежуточной аттестации.

При подготовке к практическим занятиям обучающийся должен начинать подготовку с литературы, отражающей концепцию курса.

Эффективность освоения дисциплины обучающимися самостоятельно связана с изучением основной, специальной литературы, а также подготовкой письменных работ.

При работе с литературой и выполнении заданий обучающимися целесообразно пользоваться фондами электронно-библиотечной системы - <http://www.iprbookshop.ru/>, фондами библиотеки вуза, кабинетов кафедры, Интернет-ресурсами.

Работа обучающихся на практических занятиях предполагает достижение учебных и воспитательных целей: помочь обучающимся овладеть необходимыми теоретическими знаниями, в том числе – концепциями и терминологией учебной дисциплины; овладеть

необходимыми практическими умениями и навыками; способствовать формированию активной жизненной и гражданской позиции студенчества, их ценностных ориентаций, в том числе, профессиональных.

## **10.2. Методические рекомендации по организации самостоятельной работы обучающихся**

Организация любой самостоятельной работы обучающихся включает три этапа:

- первый этап – постановка перед обучающимися целей, задач выполнения заданий (упражнений), разъяснения и указания по их выполнению;
- второй этап – непосредственная деятельность обучающимися по выполнению заданий (упражнений), решению задач;
- третий этап – подведение итогов и оценка выполнения самостоятельной работы обучающихся.

В ходе выполнения заданий обучающиеся должны учиться мыслить, анализировать задания, учитывать условия, ставить задачи, решать возникающие проблемы.

В организации творческой деятельности обучающихся преподавателю помогают новые информационные технологии.

При распределении видов заданий СР рекомендуется использовать дифференцированный подход к обучающимся.

Перед выполнением СР преподаватель проводит инструктаж по выполнению задания, который включает цель задания, его содержание, сроки выполнения, ориентировочный объем работы, основные требования к результатам работы, критерии оценки.

В процессе инструктажа преподаватель предупреждает обучающихся о возможных типичных ошибках, встречающихся при выполнении задания. Инструктаж проводится преподавателем за счет времени, отведенного на изучение дисциплины.

Самостоятельная работа может выполняться индивидуально или группами обучающихся, в зависимости от цели, объема, конкретной тематики самостоятельной работы, уровня сложности, уровня умений обучающихся.

Контроль результатов внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся может осуществляться в пределах времени, отведенного на обязательные учебные занятия по дисциплине и может проходить в письменной или устной форме, с предоставлением продукта творческой деятельности.

Критериями оценки результатов СР являются:

- уровень усвоения учебного материала;
- умение обучающихся использовать теоретические знания при выполнении практических задач;
- наличие общеучебных и профессиональных умений и навыков;
- наличие и четкость изложения ответов;
- оформление материала в соответствии с требованиями.

## **10.3. Методические рекомендации к написанию контрольной работы**

Контрольная работа – одна из форм самостоятельной работы при изучении студентами учебного материала. Выполнение контрольной работы преследует цель научить самостоятельно работать над учебным материалом, овладеть методами современных научных исследований, а также приучить к точному изложению своих мыслей, к умению делать определенные выводы и обобщения на основе изученного материала. Кроме того, она служит для студентов средством контроля усвоения курса. По дисциплине «Сервисная деятельность» для студентов заочной формы обучения предусмотрена одна контрольная работа в форме текущего контроля успеваемости.

Контрольная работа должна быть выполнена самостоятельно и должна быть правильно оформлена. Необходимо составить план контрольной работы (с указанием страниц) и список литературы. Рекомендуется перед выполнением контрольной работы ознакомиться с программой дисциплины, изучить её теоретическую часть по предлагаемому в методических указаниях списку литературы, а затем приступить к выполнению одного из 25 вариантов. Контрольная работа печатается на компьютере и оформляется на бумаге формата А4, 14 шрифтом, через 1,5 интервала. Объем печатной контрольной работы должен составлять 10-12 страниц. Страницы работы должны быть пронумерованы, к приведенным цитатам и цифровым данным должны быть сделаны ссылки.

## **11. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ**

По всем темам активно используется компьютерная техника для демонстрации слайдов с помощью программного приложения Microsoft Power Point.

На практических занятиях обучающиеся представляют презентации, подготовленные с помощью программного приложения Microsoft Power Point, подготовленные ими в часы самостоятельной работы.

Информационные технологии:

- сбор, хранение, систематизация и выдача учебной и научной информации;
- обработка текстовой, графической и эмпирической информации;
- подготовка, конструирование и презентация итогов исследовательской и аналитической деятельности;
- самостоятельный поиск дополнительного учебного и научного материала, с использованием поисковых систем и сайтов сети Интернет, электронных энциклопедий и баз данных;
- использование электронной почты преподавателей и обучающихся для рассылки, переписки и обсуждения возникших учебных проблем.

### **ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ**

- Microsoft Windows 10 (договор Microsoft Imagine premium № 1204046928 от 31.10.2018 г. сроком на 3 года).
- Libre office – open source license.
- Radmin 3 (договор №1546 от 22.10.18 г. сроком на 1 год).

### **ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ**

**Операционные системы:**

- Microsoft Windows 7.1 Enterprise edition (договор Microsoft Imagine Premium № 1204046928 от 31.10.2020 сроком на 3 года).

**Офисные пакеты:**

- Антивирусная защита Касперского (договор № 336-2021 от 14.05.2021 г. сроком на 1 год).
- Libre office – open source license.
- Microsoft Office 2010 – Academic License № 49279321 от 30.11.2013 (бессрочно) – 100 активаций.

**Клиент – серверные приложения:**

- Консультант плюс (договор № 43559/21 от 09.06.2021 г.) сроком на 1 год.

**Онлайн ресурсы:**

- Система антиплагиат ВКР-ВУЗ (договор № 3774/21 от 13.02.2021 г. сроком на 1 год).
- Информационно-аналитическая система SCIENCE INDEX (договор № SIO-932/2020 от 12.11.2020 г. сроком на 1 год).

## **12. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

При реализации преподавания дисциплины предусмотрено наличие материально-технической базы, обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, практической и научно-исследовательской работы обучающихся, предусмотренных учебным планом и соответствующей действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

**Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (ауд.112) оснащенная специализированной мебелью** (стол на 2 посадочных места (20 шт.), стул (40 шт.), стол преподавателя (1 шт.), кафедра для чтения лекций (1 шт.), доска меловая (1 шт.) **Техническими средства обучения:** компьютеры с подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду организации (8 шт.), мультимедийный проектор (1 шт.), проекционный экран (1шт.). Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий.

**Учебная аудитория для проведения практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (ауд.301) оснащенная специализированной мебелью** (стол на 2 посадочных места (7шт.), стул (14 шт.), стол преподавателя (1шт.), кафедра для чтения лекций (1шт.), доска меловая (1шт.), стеклянная витрина (1шт.). **Техническими средства обучения:** компьютер (ноутбук) с подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду организации, мультимедийное оборудование (видеопроектор, экран).

**Помещение для самостоятельной работы обучающихся (ауд.206), оснащенное учебной мебелью:** стол на 2 посадочных места (10 шт.), стул (20 шт.), стол преподавателя (1шт.), кафедра для чтения лекций (1шт.), доска меловая(1 шт.), **Техническими средствами обучения:** компьютер (ноутбук) с подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду организации.

## **13. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ**

В процессе освоения дисциплины используются следующие образовательные технологии:

### **13.1. Стандартные методы обучения**

- практические занятия;
- письменные или устные домашние задания;
- консультации преподавателей;
- самостоятельная работа обучающихся, в которую входит освоение теоретического материала, подготовка к практическим/лабораторным занятиям, выполнение указанных выше письменных/устных заданий, работа с литературой.

### **13.2. Методы обучения с применением интерактивных форм образовательных технологий**

- круглые столы;
- обсуждение подготовленных обучающимся рефератов;
- групповые дискуссии и проекты;
- обсуждение результатов работы студенческих исследовательских групп;
- решение кейс-стади.

### **14. ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ ЗАДАНИЙ ОБУЧАЮЩИМИСЯ-ИНВАЛИДАМИ И ЛИЦАМИ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

Особые условия обучения и направления работы с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья (далее обучающимся с ограниченными возможностями здоровья) определены на основании:

- Закона РФ от 29.12.2012г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Закона РФ от 24.11.1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Приказа Минобрнауки России от 05.04.2017 № 301 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры»;

– методических рекомендаций по организации образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в образовательных организациях высшего образования, в том числе оснащенности образовательного процесса (утв. Минобрнауки России 08.04.2014 № АК-44/05вн).

Под специальными условиями для получения образования обучающимся с ограниченными возможностями здоровья понимаются условия обучения, воспитания и развития таких обучающихся, включающие в себя использование адаптированных образовательных программ и методов обучения и воспитания, специальных учебников, учебных пособий и дидактических материалов, специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, проведение групповых и индивидуальных коррекционных занятий, обеспечение доступа в здания вуза и другие условия, без которых невозможно или затруднено освоение образовательных программ обучающимся с ограниченными возможностями здоровья.

Обучение лиц организовано как инклюзивно, так и в отдельных группах.

Для незрячих и слабовидящих: весь необходимый для изучения материал, согласно учебному плану (в том числе, для обучающихся по индивидуальным учебным планам) предоставляется в электронном виде на диске.

Для слабовидящих обучающихся обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс; при необходимости предоставляется увеличивающее устройство (например, видеоувеличитель электронный ручной, или иное).

Для глухих и слабослышащих, с тяжелыми нарушениями речи: обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования (система информационная для слабослышащих переносная), при необходимости предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

Перед началом обучения проводятся консультативные занятия, позволяющие обучающимся с ограниченными возможностями адаптироваться к учебному процессу

Для обеспечения доступности образования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья может применяться адаптированная форма обучения с

элементами дистанционного обучения. Целью обучения является предоставление обучающимся возможности освоения образовательных программ непосредственно по месту жительства или временного их пребывания. При обучении, с элементами дистанционного, ведущий преподаватель осуществляет учебно-методическую помощь обучающимся через консультации с использованием средств Интернет-технологий.

## ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

№п/п	Подразделение	Фамилия	Подпись	Дата
1	Кафедра социально-культурного сервиса и туризма	Балашова Е.Н.		28.06.2021
2	Библиотека	Бугаева С.В.		28.06.2021
3	МТО	Фролова В.А.		28.06.2021